



OPAS UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE

Elina Myllykoski

Opinnäytetyö
Joulukuu 2011
Liiketalouden koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MYLLYKOSKI, ELINA: Opas uudelle työntekijälle

Opinnäytetyö 21 s., liitteet 27 s.
Joulukuu 2011

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda uuden työntekijän opas X Oy:n palkkaosastolle. Oppaasta uusi työntekijä löytää tietoa työpaikan säännöistä ja käytännöistä kätevästi yhdestä paikasta. Aiemmin työpaikkaa koskevat tiedot olivat hajallaan useassa eri paikassa. Opas toimii myös perehdyttäjän apuvälineenä. Opasta koottaessa kartoitettiin kyselytutkimuksen avulla vanhempien työntekijöiden kokemuksia heidän saamastaan perehdytyksestä. Kyselyn avulla voitiin esittää kehitysehdotuksia uuden työntekijän perehdyttämiseen ja lisätä puuttuvia tietoja oppaaseen. Toimeksiantajan jakaman materiaalin ja työntekijöille tehdyn kyselyn perusteella koottiin opas, joka on työpaikalla saatavissa sekä paperiversiona että sähköisessä muodossa.

Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 93,8. Tutkimuksen perusteella suurin osa työntekijöistä oli tyytyväinen saamaansa perehdytykseen. Palkanlaskennan ohjelmistojen käytössä kaivattaisiin kuitenkin enemmän perehdytystä. Työsuhdeasiat ja työympäristö oli perehdytyksessä käyty kattavimmin läpi. Lisäksi ajan puutetta perehdytyksessä pidettiin yhtenä ongelmana.

Perehdytykseen tulisi varata enemmän aikaa. Tämä voisi onnistua perehdytysvastuun jakamisella. Kesätyöntekijät voitaisiin perehdyttää työpaikan yleisiin asioihin samalla kertaa. Ohjelmistojen käyttöopastusta pitäisi lisätä ja ohjelmistojen tunnukset tulisi saada mahdollisimman nopeasti uuden työntekijän käyttöön. Näin työntekijä oppisi nopeammin uudet työtehtävät. Uuden työntekijän opasta tulisi päivittää tarpeen mukaan, jotta se palvelisi tarkoitustaan.

Tämä opinnäytetyö on luottamuksellinen, joten kaikkia työn tuloksia ei käydy julkisesti läpi.

Asiasanat: Perehdyttäminen, opas, työhönopastus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and Administration

MYLLYKOSKI, ELINA: Orientation Guide for a New Employee

Bachelor's thesis 21 pages, appendices 27 pages
December 2011

The purpose of this thesis was to create an orientation guide for new employees in the wages and salaries department of X Oy. The guide gives useful information about the workplace for the new employee. Earlier, the rules and instructions were scattered around in different places, but now they can be found from a single document. The guide also helps the superior who is responsible for carrying out the orientation. The guide was created using the existing orientation material in the workplace and by carrying out a questionnaire-based survey among the wages clerks at X Oy. The guide is available in paper form and in the intranet of the company.

The response rate for the questionnaire survey was 93, 8%. The majority of respondents were satisfied with the orientation they had received when they started working at X Oy. The respondents reported that matters concerning the employment relationship and working environment were well taken care of in the orientation process. More detailed instructions are needed for using the payroll software, for example. Also, the small amount of time available for orientation was seen as a problem.

The findings of the survey indicate that orientation of a new employee requires more time. This could be managed by sharing the responsibility for orientation among more people. Also, the general orientation of summer employees could be done for all of them at the same time. There should be more orientation and guidance for using the payroll software and the usernames should be supplied faster. The "Guide for the New Employee" should be updated when necessary to take account of changes in the workplace. In this way, the Guide will stay functional over time.

The contents of the study are confidential, which is why not all results are publicly presented.

Key words: Orientation, guide, work guidance

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 X Oy	7
3 PEREHDYTTÄMINEN	8
3.1 Mitä perehdyttäminen on?.....	8
3.2 Perehdyttämisen merkitys	9
3.3 Erilaisia perehdyttämisen malleja	10
3.4 Perehdyttäminen X Oy:ssä.....	12
4 TYÖMENETELMÄT	14
4.1 Uuden työntekijän opas.....	14
4.2 Kysely perehdyttämisestä.....	14
5 KYSELYN TULOKSET	15
6 KEHITYSEHDOTUKSET PEREHDYTYKSEEN.....	18
LÄHTEET.....	21
LIITTEET	22
LIITE 1: OPAS UUELLE PALKANLASKIJALLE (luottamuksellinen).....	22
LIITE 2: PEREHDYTYSSUUNNITELMA (luottamuksellinen)	23
LIITE 3: KYSELY OPINNÄYTETTYÖTÄ VARTEN	24

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena on luoda opas, josta uusi työntekijä löytää työpaikkaa koskeviin mieltään askarruttaviin kysymyksiin vastaukset yhdestä paikasta, mikäli hän haluaa tarkistaa perehdytyksessä läpikäytyjä asioita. Opas toimii myös perehdyttävän esimiehen tai muun työntekijän hyvänä apuvälineenä uuden työntekijän tullessa taloon. Työn tarkoituksena on myös kehittää X Oy:n palkkaosaston perehdyttämistä. Kehitysehdotuksia on selvitetty palkanlaskijoille tehdyllä kyselyllä, jonka avulla on kartoitettu heidän kokemuksiaan perehdytyksestä sekä mahdollisia parannusehdotuksia perehdytykseen. Kysely auttaa myös uuden palkanlaskijan oppaan kokoamisessa, jotta kaikki tarvittava tieto varmasti löytyy siitä.

Tavoitteena on koota yhteen kaikki tarpeellinen tieto, mitä uuden palkanlaskijan tulee tietää työpaikastaan X Oy:n palkkaosastolla. X:n palkkaosastolla ei ole aikaisemmin ollut yhtenäistä tietopakettia uudelle työntekijälle, vaan kaikki tieto on ollut hajallaan monessa eri paikassa. Perehdytyksessä ei ole aina huomattu kertoa kaikista tärkeistä asioista, eikä uusi työntekijä osaa heti joka asiasta kysyä. Uuden työntekijän oppaassa esitellään kaikki käytännön asiat, kuten esimerkiksi työpaikat säännöt ja käytännöt, työterveyspalvelut, ruokailu ja liikuntaedut.

Opasta voidaan tarvittaessa muokata koko konsernin käyttöön. Sen pohjalta voidaan tehdä uuden työntekijän oppaita myös muille osastoille, niin tilitoimistoon kuin reskonttiin. Ruokailukäytännöt, talossa liikkuminen ja muut yleiset asiat ovat kuitenkin samoja koko talossa.

Oppaan avulla uusi työntekijä saa nopeasti kuvan työpaikastaan ja sen käytännöistä. Oppaasta voi myös tarvittaessa tarkistaa asioita, esimerkiksi ohjeistuksen poissaoloista. Jos työpaikan sääntöihin ja käytäntöihin tulee muutoksia tai lisäyksiä, tulisi ne aina päivittää oppaaseen. X Oy:ssä oppaan paperiversio annetaan uusille työntekijöille ja se on myös luettavissa sähköisesti yrityksen intranetissä. Tällöin opas on kaikkien työntekijöiden, niin uusien kuin vanhojen, luettavissa.

Työn rakenne etenee seuraavasti: johdannon jälkeen luvussa kaksi esitellään toimeskiantajayritys, luvussa kolme kerrotaan perehdytyksen teoriasta sekä miten perehdytys

tapahtuu toimeksiantajayrityksessä, seuraavaksi luvussa neljä esitellään työmenetelmät ja luvussa viisi kyselyn tulokset. Lopuksi esitetään kehitysehdotuksia luvussa kuusi. Varsinainen opas on tämän työn liitteenä (liite 1) lähteiden jälkeen.

2 X Oy

X Oy on vuonna 1993 perustettu Y:n tytäryhtiö, jonka toimialana ovat taloushallinnon palvelut valituille kohderyhmille. Taloushallinnon palveluihin kuuluvat kirjanpito, reskontrat, tilinpäätökset, verotusneuvonta, erilaiset kaupparekisteri-ilmoitukset, Profix-käyttötuki ja ulkoistetun palkkahallinnon palvelut. Konserni on toisen sukupolven perheyhtiö. Konsernin palveluksessa on tällä hetkellä yli 80 laskenta-alan ammattilaista, joista 17 toimii palkanlaskennan asiantuntijoina.

Yrityksellä on useita yksityisiä ja julkisesti noteerattuja asiakkaita tukku- ja erikoistavarakaupassa, tele- ja vakuutusosalalla sekä rakennusosalalla. Suomen kodinkonealan vähittäiskaupan yrityksistä yli 20 prosenttia on ulkoistanut talous- ja palkkahallinnon palvelunsa X Oy:lle. X:n palkanlaskenta-asiakkaina on lähes 180 erilaista yritystä muutaman hengen työllistävästä aina suuryrityksiin.

Palkkaosastolla sovelletaan 25 eri työehtosopimusta, kuten esimerkiksi Kaupan, Teknoliateollisuuden ja Terveyspalvelualan työehtosopimuksia. Palkanlaskennassa käytettävät ohjelmat ovat Logican ylläpitämät Populus ja Sonet sekä uusimpana ohjelmana Mepco. Palkkaosastolla toimitaan tiimeittäin, niin että yhdessä tiimissä on kolmesta neljään palkanlaskijaa. Tiimissä on yksi tai useampi iso asiakasyritys, jonka palkkoja laskee vähintään kaksi henkilöä. Jokaisella palkanlaskijalla on päävastuullisuus nime tyistä asiakkaista. Tiimeissä on myös TES-vastaavat, joiden tehtävänä on tiedottaa ja neuvoa työehtosopimukseen tulevista muutoksista ja palkankorotuksista. Lisäksi jokaisella palkanlaskijalla on muutamia pieniä asiakkaita. (X Oy:n palkanlaskennan esimies 2011.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa kerrotaan perehdyttämisen teoriasta sekä käydään läpi miten perehdyttäminen on hoidettu X Oy:n palkkaosastolla.

3.1 Mitä perehdyttäminen on?

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 20) mukaan työnteko ja siihen oppiminen ovat suomalaisen lainsäätäjän erityisessä suojelussa. Laissamme on useita perehdytystä koskevia määräyksiä ja viittauksia. Lait painottavat varsinkin työnantajan vastuuta työntekijän opastuksessa ja perehdytyksessä. Perehdytystä käsittelevät ainakin laki yhteistoiminnasta yrityksissä, työsopimuslaki sekä työturvallisuuslaki.

Työturvallisuuslaissa (2002, 2:8§) todetaan muun muassa, että työnantajan on annettava työntekijälle tarvittavat tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttämistä tarvitaan erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Perehdytyksessä on otettava huomioon työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus.

Työntekijän perehdyttäminen käsittää siis kaikki sellaiset toimenpiteet, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä, sen toiminta-ajatuksen, vision, liikeidean sekä yhteisön arvot ja tavat. Tätä perehdyttämisen osaa kutsutaan työympäristöön perehdyttämiseksi. Uuden työntekijän tulisi oppia tuntemaan myös työpaikkansa asiakkaat ja työtoverit, eli hänet tulisi perehdyttää työyhteisöön. Työntekijä on tietysti perehdytettävä omaan työhönsä ja siihen liittyviin odotuksiin, mitä voidaan kutsua työnopastukseksi. Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa oikea kuva organisaatiosta. Työntekijälle yritetään luoda myönteisiä kokemuksia työyhteisöstä ja työtehtävistä.

Työntekijän perehdyttämiseen osallistuvat yleensä kaikki ne työntekijät, joiden kanssa hän on jatkossa tekemisissä. Päävastuu perehdyttämisestä on kuitenkin lähimmällä esi-

miehellä, joka voi hoitaa perehdyttämisen yksin tai käyttää apuna alaistaan tai sitä työtiimiä, johon uusi tulokas sijoittuu. (Kauhanen 2007, 145.)

Perehdytystä eivät tarvitse ainoastaan uudet työntekijät, vaan sitä tarvitaan myös tehtävien vaihtuessa. Silloin voidaan jättää pois yrityksestä kertominen ja keskittyä vain uuden työtehtävän kokonaisuuteen sijoittumiseen sekä varsinaiseen työnopastukseen. On myös tärkeää panostaa vanhasta pois oppimiseen. Äitiyslomalla tai muusta syystä pitkään poissaolleiden työntekijöiden perehdytystä ei sovi unohtaa. Jo muutaman kuukauden poissaolon aikana moni asia työpaikalla on voinut muuttua. Lisäksi perehdytystä tarvitaan työmenetelmien muuttuessa sekä uusien koneiden ja laitteiden käyttöönotossa. (Liski, Horn & Villanen 2007, 14.)

3.2 Perehdyttämisen merkitys

Organisaation eli työpaikan tarkoituksena on tuottaa niitä palveluja tai tuotteita, joita varten se on perustettu. Kun työpaikan henkilöstö viihtyy ja on ammattitaitoista, siitä hyötyvät sekä asiakkaat, yritys että työntekijät. Perehdyttämisen avulla uuden työntekijän on helppo sopeutua ja oppia uusia asioita. Tämän ansiosta työn sujuvuus ja palvelun laatu paranevat. Lisäksi työtapaturmat ja työn henkinen kuormitus vähenevät, kun työympäristö ja -tehtävät ovat työntekijälle tuttuja. (Penttinen 2006, 2.)

Keskisuurissa ja suurissa yrityksissä perehdyttämisohjelma on usein laadittu kirjalliseen. Perehdyttämiseen käytetty aika vaihtelee muutamasta päivästä muutamaan tuntiin useana päivänä. Monissa yrityksissä perehdyttämistä varten luotu ohjelma on työntekijöiden käytettävissä intranetissä. Varsinaiseen työhönopastukseen saattaa mennä aikaa muutamasta päivästä useampaan kuukauteen työtehtävästä riippuen. Noin vuoden kuluttua työntekijä palkkaamisesta, hän hallitsee täysin työtehtävänsä ja pystyy antamaan täyden panoksen yrityksen hyväksi. Pienissä organisaatioissa perehdyttäminen ja omien töiden sisäistäminen voi olla paljon nopeampaa. (Kauhanen 2007, 146.)

Palkattaessa uutta työntekijää on siihen arvioitu kuluvan rahaa noin 9 000 – 34 000 euroa. Summa riippuu tietysti tehtävästä ja prosessiin käytetystä ajasta. Perehdyttämisen osuudeksi on arvioitu 2 000 – 3 000 euroa. Perehdytys vie aikaa ja rahaa, mutta toisaalta onnistuessaan se vähentää henkilöstön vaihtuvuutta (Liski ym. 2007, 22.)

Perehdytys on tärkeä osa yrityksen rekrytointiprosessia. Suurin syy riittämättömään perehdytykseen on kiire. Työpaikalla on niin kova kiire, ettei uutta työntekijää ehditä opastamaan tarpeeksi. Työpaikan resurssit ovat niin tiukalla, ettei perehdyttäjällä ole aikaa perehdyttää. Tämä kuitenkin kostahtuu myöhemmin, koska samat virheet toistetaan moneen kertaan ja niiden jatkuva korjaaminen tulee kalliiksi. Perehdytyksessä voi olla puutteita myös mustasukkaisuuden takia. Työyhteisössä ollaan mustasukkaisia omaista tekemisistä ja taidoista, eikä niitä haluta jakaa eteenpäin. Työpaikoilla tulisi ymmärtää, että taidot eivät ole yksityisomaisuutta, vaan ne kuuluvat työnantajalle. Taitojen ja tietojen jakaminen on järkevää (Uuden työntekijän perehdyttäminen työhön 2011).

3.3 Erilaisia perehdyttämisen malleja

Kupias ym. (2009, 36–40) esittelevät erilaisia perehdyttämisen malleja, joita ovat muun muassa vierihoidtoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen ja laatuperehdyttäminen.

Vierihoidtoperehdyttäminen

Vierihoidossa uusi työntekijä oppii asioita seuraamalla kokeneen työntekijän työskentelyä. Vierihoidto liittyy parhaimmillaan useisiin perehdyttämiskonsepteihin, mutta käsitömaisuudessaan se on melko hallitseva ja useimmiten ainut tapa perehdyttää uusi työntekijä. Vierihoidtoperehdyttämisessä esimies tai joku muu työntekijä kertoo tulokkaalle työn teon ohessa yrityksestä ja opeteltavista työtehtävistä. Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu yksilöllisesti. Vierihoidtoperehdytys on onnistunutta, kun perehdyttäjä on paneutunut uuden työntekijän opastamiseen ja hän todella osaa opettamansa asian. Perehdyttäjän on varattava aikaa vierihoidtoon ja kannettava vastuu perehdytyksen onnistumisesta. Kun perehdyttäjänä toimii yksi henkilö, on vaarana, että hän siirtää uudelle työntekijälle omat työtapansa, mielipiteensä ja asenteensa. Toiselta omaksuttu työtapa, asenne ja mielipiteet voivat joskus olla hieman värittyneitä.

Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämistä käytetään yleensä isoissa organisaatioissa massojen perehdyttämiseen. Tällöin halutaan yhtenäistää ja tehostaa perehdyttämistä. Usein malliperehdyttämistä varten on luotu erilaisia toimintamalleja ja standardeja. Malliperehdyttämisessä työ- ja vastuujao on selkeästi määritelty ja perehdytystä varten on tuotettu keskitetysti erilaista materiaalia. Materiaali voi olla yrityksen verkossa tai se voi olla esimerkiksi keskitetysti järjestetty ”tervetuloa taloon” -tilaisuus. Näin samoja asioita ei tarvitse isossa organisaatiossa toistaa moneen kertaan. Malliperehdyttämisessä henkilöstöosasto on ottanut vastuun perehdyttämisestä, mikäli se koskee yleisperehdyttämistä, eli työsuhteen ja organisaatioon perehdyttämistä.

Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämisessä perehdytys on tuotu malliperehdytystä hieman alemmalle tasolle. Laatuperehdytyksessä vastuu perehdyttämisestä on tiimeillä ja työyksiköillä, jolloin perehdytys on joustavaa. Lähtökohtana on siis jatkuva laadun parantaminen. Kun perehdytysvastuu on tiimeillä, on vaarana, ettei kenelläkään tiimissä ole aikaa tai osaamista perehdytykseen. Esimies onkin avainasemassa laatuperehdyttämisen organisoimisessa tiimin sisällä, sillä hänen on valittava tiimistä vastuullinen perehdyttäjä tai parhaassa tapauksessa vastuu on koko tiimillä. Laatuperehdyttämisessä kiireinen esimies voi tavallaan delegoida perehdyttämistä tiimeille. Perehdyttämismallien etuja ja haittoja on koottu tekstin perusteella vertailuun (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Perehdyttämismallien vertailu

Perehdyttämismalli	+	-
Vierihoito	Yksilöllisyys, selkeä vastuuhenkilö	Perehdyttämisen laatu on liikaa valitun perehdyttäjän henkilökohtaisen osaamisen ja asenteiden varassa
Malliperehdyttäminen	Perehdyttäminen on tasalaatuista ja tehokasta, saavuttaa kerralla ison massan Käytössä valmiit toimintamallit	Huomio liikaa organisaatioperehdytyksessä, oma työ jää vähemmälle huomiolle, yksilöllisyyden puute
Laatuperehdyttäminen	Tulokas voidaan ottaa tiimin jäseneksi perehdyttämisen aikana Perehdyttämisvastuuta voidaan jakaa	Jos vastuu perehdytyksestä on kokonaan tiimillä, voi käydä niin, ettei kukaan ota siitä vastuuta

3.4 Perehdyttäminen X Oy:ssä

X Oy:n palkkaosastolla uusia työntekijöitä perehdyttävät esimies ja toimistopäällikkö. Perehdytyksessä on käytetty perehdytys suunnitelmaa (liite 2), jonka avulla uuden työntekijän kanssa on käyty läpi työhön ja työsuhteeseen liittyvät asiat. Perehdytys suunnitelma toimii tavallaan perehdytyksen muistilistana, johon perehdyttäjä merkitsee työntekijän kanssa läpikäytyt asiat. Myös muilla työntekijöillä on rooli perehdytyksessä, erityisesti työhön opastuksessa. Työntekijä kirjoittaa ensin työ- ja vaitiolovelvollisuus sopimuksen toimistopäällikön kanssa. Samalla käydään myös läpi työaika- ja liukumasäännöksiä. Esimies kertoo uudelle työntekijälle muista työsuhteasioista, kuten poissaoloista, allergiaohjeistuksesta ja verokortin sekä tilinumeron toimittamisesta. Lisäksi esimies tutustuttaa työntekijän muihin palkanlaskijoihin ja esittelee hänet yrityksen johdolle. Esittelyn talon muille työntekijöille hoitaa työtoveri.

Seuraavaksi työntekijän kanssa käydään läpi työympäristö ja laiteopastukset. Tähän sisältyy ruokalassa asioinnin, toimistotarvikkeiden, postituksen, sosiaalitilojen, kulun seurannan ja kopiokoneen käytön esittely. Esimies opastaa uutta työntekijää atk-järjestelmien kanssa. Hänen kauttaan työntekijä saa ohjeistuksen ja oikeudet ohjelmien käyttöön. Maksatusjärjestelmä Opus Capitan ja verotili-palvelun oikeudet myönnetään työntekijälle koeajan jälkeen.

Ensimmäisen kuukauden ajan uusi työntekijä tutustutetaan asiakkaisiin. Hänet myös koulutetaan vähitellen asiakasyritysten palkanlaskennan erityispiirteisiin, kuten palkka materiaalin siirtoon ja asiakkaalle toimitettavien raporttien tekoon. Tässä perehdytyksessä apuna on usein se palkanlaskija, jonka tiimiin uusi työntekijä tulee tai keneltä asiakasyrityksen palkanlaskenta mahdollisesti siirtyy uudelle työntekijälle. Jos uudella työntekijällä on hyvin vähän tai ei yhtään aiempaa työkokemusta palkanlaskennasta, perehdytetään hänet hieman syvällisemmin kuin kokenut palkanlaskija. Atk-järjestelmien muuttuessa koulutetaan kaikki työntekijät, joita muutos koskee. Samoin toimitaan laki- ja verotusmuutosten tullessa. Keväällä ja syksyllä palkanlaskijalla on mahdollisuus osallistua erilaisiin työhön liittyviin koulutuksiin. Koulutukseen osallistunut laatii tiivistelmän koulutuksesta ja esittää sen muille työntekijöille. (X Oy:n palkanlaskennan esimies 2011.)

X Oy:n palkkaosastolla on siis käytössä ainakin vierihoito- ja laatuperehdyttämistä. Ajoittain näitä kahta perehdytysmallia käytetään samanaikaisesti, koska palkanlaskenta-tiimin jäsen voi opastaa uutta työntekijää henkilökohtaisesti. Tällöin uusi tulokas istuu konkreettisesti kokeneemman työntekijän vieressä ja seuraa hänen työskentelyään. Vä-lillä tulokas voi kokeilla tehdä tiettyjä työtehtäviä itse ja kun perehdyttäjä on näyttänyt kaikki vaiheet vierihoidossa, pääsee tulokas kokeilemaan oppimaansa itsenäisesti.

Tulevaisuudessa palkkaosastolla voidaan käyttää myös malliperehdyttämistä uuden työntekijän oppaan muodossa. Tällöin perehdytystä varten on käytössä valmis materiaa-li yleisperehdyttämiseen, eli työympäristöä ja -suhdetta koskevia asioita varten. Opasta ei välttämättä käytetä suurien massojen perehdytykseen, mutta mahdollisesti se voisi toimia pohjana koko konsernin perehdytyksessä.

4 TYÖMENETELMÄT

Tässä luvussa kerrotaan miten uuden työntekijän opas on rakennettu ja mitä työmenetelmiä sen aikaansaamiseksi on käytetty.

4.1 Uuden työntekijän opas

Toimeksiantajalle luovutettavan uuden työntekijän opasta (liite 1) koottaessa apuna käytettiin yrityksen aikaisempaa perehdytysmateriaalia ja kirjallisuutta. Paras malli oppaan sisällöstä löytyy Kankaan ja Hämäläisen (2009) kirjasta nimeltään Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Kirjassa oli hyvä esimerkki tervetuloa taloon -oppaan sisällysluettelosta. Lisäksi opasta koottaessa tutustuttiin erilaisiin Internetissä julkaistuihin perehdytysoppaisiin ja -malleihin. Myös toimeksiantaja antoi vinkkejä oppaan halutusta sisällöstä. Opas on tarkoitettu ottaa käyttöön X Oy:n palkkaosastolla uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Opas jaetaan paperiversiona ja se on myös luettavissa sähköisesti. Opasta tulisi päivittää aina tarvittaessa.

4.2 Kysely perehdyttämisestä

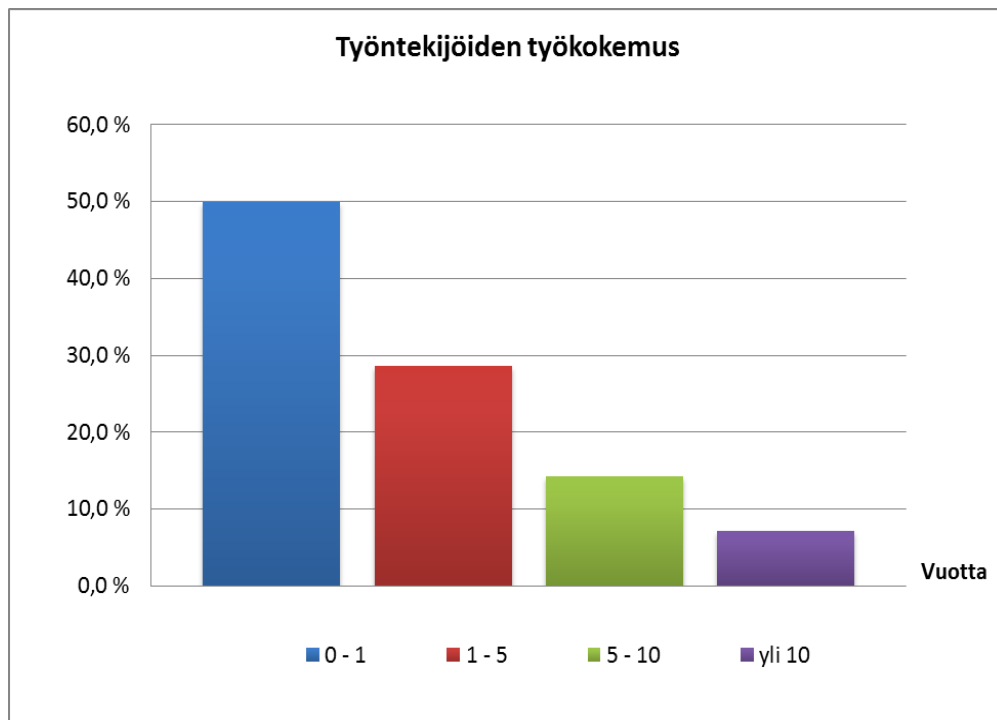
Kehitysehdotuksia X Oy:n perehdytykseen ja uuden työntekijän oppaaseen kysyttiin myös palkkaosaston työntekijöiltä. Heille tehtiin pienimuotoinen kysely perehdyttämisestä. Kyselylomakkeet (liite 3) jaettiin 14.9.2011 paperiversiona kaikille työntekijöille, joita oli sillä hetkellä 16 lukuun ottamatta tämän opinnäytetyön tekijää. Kyselyssä oli viisi kysymystä ja niiden avulla selvitettiin muuan muassa vastaajien työkokemusta heidän tullessaan töihin X Oy:n palkkaosastolle, perehdytyksessä läpikäytyjä asioita, perehdytyksen riittävyttä sekä vinkkejä parempaan perehdytykseen.

5 KYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi palkanlaskennan kyselyn tuloksia, joita käytetään myös apuna uuden työntekijän oppaan koostamisessa.

Vastausaikaa kyselyssä oli 23.9.2011 saakka ja siihen mennessä kyselyn oli palauttanut 15 työntekijää. Yksi vastauspaperi oli kokonaan tyhjä. Vastausprosentti oli 93,8.

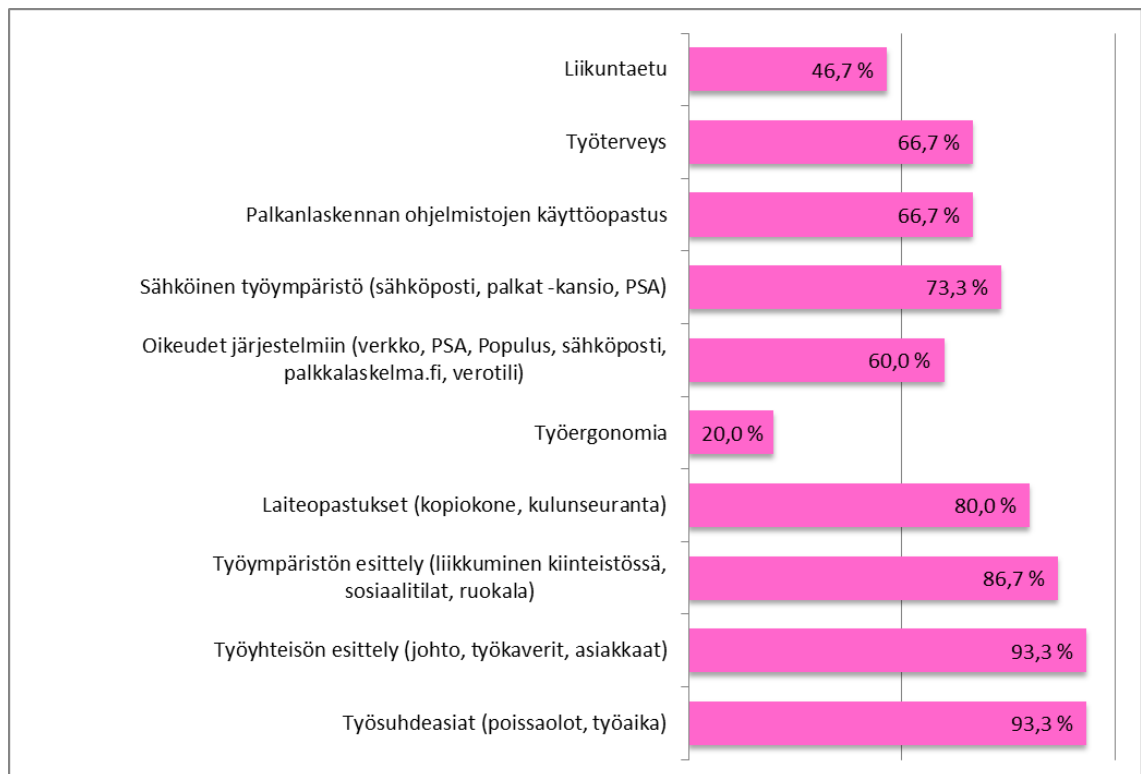
Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin aikaisempaa palkanlaskennan työkokemusta heidän tullessaan töihin X Oy:n palvelukseen. Suurin osa vastaajista (50 %) ilmoitti työkokemuksen määrän olleen 0 – 1 vuotta (kuvio 1).



KUVIO 1. Työntekijöiden työkokemuksen määrä aloittaessa X Oy:ssä

Vain yhdellä vastaajalla oli työkokemusta palkanlaskennasta yli 10 vuotta. X on siis perehdyttänyt paljon kokemattomia työntekijöitä.

Seuraavana kysyttiin, mitä asioita työntekijän perehdytyksessä käytiin läpi (kuvio 2).



KUVIO 2. Perehdytyksessä läpikäydyt asiat

Työsuhdeasiat ja työyhteisön esittely oli käyty parhaiten läpi uuden työntekijän perehdytyksessä. Muutama vastaaja tosin ilmoitti työyhteisön esittelyn sisältäneen vain työkavereiden esittelyn. Sähköisen työympäristön perehdytystä ja oikeuksia järjestelmiin ei kaikilla vastaajilla ollut lainkaan, koska kaikki ohjelmia ja järjestelmiä ei ollut käytössä heidän tullessaan töihin X Oy:öön. Muun muassa verotili -palvelu otettiin käyttöön vasta vuoden 2010 alusta. Palkanlaskennan ohjelmistojen käyttöopastusta oli saanut noin 66 prosenttia vastaajista, sama lukema oli työterveydessä. Liikuntaeduista oli kerrottu noin 46 %:lle kyselyyn vastaajista. Tosin liikuntaetu ei ole ollut aina työntekijöiden käytössä. Työergonomiasta oli perehdytyksessä kerrottu vain 20 %:lle vastaajista.

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin oliko vastaajien mielestä perehdytys ollut riittävää. Vastausvaihtoehdot olivat ”Kyllä” tai ”Ei”. Vastaajista 66,7 % oli sitä mieltä, että perehdytys heidän kohdallaan oli ollut riittävää ja 20 % ei pitänyt saamaansa perehdytystä riittävänä. Kaksi vastaajaa jätti tämän kohdan kokonaan tyhjäksi.

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin mitä perehdytyksestä oli jäänyt puuttumaan, jos vastaaja oli vastannut kysymykseen numero kolme ”Ei”. Vastaajat kertoivat perehdy-

tyksestä puuttuneen perusteellisen opastuksen palkkaohjelmaan, ”mikä asia vaikuttaa mihin”. Työtä tehdessä asioita oli opittu kantapään kautta. Myös Populus-tukea kaivattiin. Kulunseurannan käyttö, työskentelyasento ja työterveys jäivät puuttumaan perehdytyksestä. Sosiaalituloista oli eräälle vastaajalle esitelty vain palkanlaskennan oma kahvilita. Yksi vastaajista kertoi perehdytyksen puuttuneen oikeastaan kokonaan päällekkäisten sairauslomien ja juuri palkatun uuden esimiehen takia. Lisäksi kaivattiin konkreettista perehdytysmateriaalia ja tiedotteita työaikaliukumista sekä hajusteiden käytöstä ei pidetty riittävinä.

Kyselyn viimeisessä kohdassa tiedusteltiin asioita, jotka ovat erityisen tärkeitä perehdytettäessä uutta työntekijää X Oy:ssä. Vastauksissa korostui palkanlaskentaohjelma Populuksen käytön opastus ja myöhempi käyttötuki. Lisäksi uudella työntekijällä pitäisi olla heti työsuhteen alussa tunnukset ja oikeudet käytettäviin järjestelmiin ja ohjelmiin, jotta palkkoja pääsisi heti laskemaan ja näin perehdytys onnistuisi paremmin. Monissa vastauksissa peräänkuulutettiin perehdytykseen tarvittavaa aikaa. Eräs vastaaja totesi ajanpuutteen olevan suurin ongelma perehdytyksen epäonnistumisessa. Perehdytykseen pitäisi myös olla nimettynä henkilö, jolla on vastuu töiden jakamisesta uudelle työntekijälle. Näin uuden työntekijän ei tarvitsisi olla itse vastuussa siitä, että hänellä on töitä kiertelemällä henkilöltä toiselle. Vastuun tulisi olla esimiehellä tai tiimillä. Vastauksissa toivottiin myös selkeämpää perehdytysvastuun jakamista.

Työympäristön esittelyä pidettiin todella tärkeänä lähes jokaisessa vastauksessa. Talon tapoihin ja erityisesti asiakkaisiin tutustumista korostettiin useissa vastauksissa. Myös kirjallista perehdytysmateriaalia toivottiin tukemaan perehdytystä ja helpottamaan uusien asioiden sisäistämistä. Materiaali voisi olla esimerkiksi yrityksen intrassa, jonka päivitystä myös toivottiin. Yksittäisissä vastauksissa tärkeinä perehdytyksessä pidettiin PSA-ohjelman ja kulkukortin käyttöä, työsuhdeasioita, rauhallista aloitusta ja myös sitä, että uudet työntekijät otettaisiin heti sähköpostilistoille tiedonsaannin parantamiseksi. Eräässä vastauksessa kritisoitiin sitä, ettei työpaikalla aina tiedetä koska uusi työntekijä on tulossa, joten silloin ei osata valmistautua hänen tuloonsa. On noloa, jos uusi työntekijä tulee taloon, mutta hänen tulopäivästään ei ole tiedotettu henkilöstölle.

6 KEHITYSEHDOTUKSET PEREHDYTYKSEEN

Palkanlaskennassa keskeinen työkalu on palkanlaskentaohjelma, joten sen käytön opastaminen on ensiarvoisen tärkeää, varsinkin kun X:ään tulee usein melko kokemattomia työntekijöitä. Jatkossa perehdytyksessä tulisi varmistaa, että uusi työntekijä osaa varmasti käyttää ohjelmaa ja sen käytön opettamiseen on varattava aikaa. Uuden työntekijän on voitava aina kysyä neuvoa ohjelman käytöstä joltakulta työpaikalla. Myös vanhat työntekijät tarvitsevat tukea ohjelman käytössä aina aika ajoin. Populus-pääkäyttäjäksi nimettiin Xx Xx vuonna 2009. Hän toimii myös palkkaosaston päällikkönä, joten pääkäyttäjäksi perehdytetään myös toinen henkilö, jolta saa apua ohjelman käytössä ilmenneisiin ongelmiin. X Oy:öön on tulossa organisaatiomuutos. Tiimejä organisoidaan jonkin verran uudelleen ja niihin valitaan tiimivastaavat, joilla ei ole esimiesvastuuta. Tämän uudistuksen myötä selkeytetään tiimien toimintaa, vastuuta ja perehdytystä.

Itse perehdyttämisprosessiin on varattava riittävästi aikaa. Perehdyttäjällä ei saisi olla niin suuri työtaakka, ettei hän ehdi hoitamaan uuden työntekijän perehdyttämistä perusteellisesti. Yhtäkkisille sairastumisille ja henkilöstön vaihtuvuudelle ei tietenkään voi mitään, mutta pitkällä aikavälillä perehdyttäjällä on oltava aikaa hoitaa perehdytys. Jos työvoimaresurssit ovat tasapainossa, ei esimerkiksi yhden työntekijän irtisanoutumisesta saisi aiheutua aikapulaa. Kesätyöntekijöitä voisi yrittää palkata taloon yhdellä kertaa, jolloin työyhteisöön ja -ympäristöön perehdyttäminen voitaisiin suorittaa kaikille samanaikaisesti. Tietysti asiakasyrityksiin ja itse töihin perehdyttäminen on tehtävä jokaisen kesätyöläisen kohdalla erikseen, koska käytännöt yrityksittäin ja tiimeittäin vaihtelevat.

Perehdytysvastuuta jakamalla voitaisiin helpottaa esimiehen perehdytystaakkaa ja samalla perehdytykseen käytettäisiin riittävästi aikaa. Työpaikalla tulisi selkeästi sopia kuka hoitaa tietyt alueet perehdytyksestä. Työyhteisöön ja -ympäristöön perehdyttämistä voitaisiin hoitaa myös tiimeittäin, koska työtilanteet niissä vaihtelevat viikoittain. Yhdellä tiimillä tai tiimin jäsenellä saattaa olla todella kova kiire vaikkapa kuukauden loppupuolella ja toisella taas keskivaiheilla. Niinpä perehdyttäjää voitaisiin vaihtaa aina työtilanteen mukaan.

Perehdytysuunnitelma on hyvä muistilista perehdytyksen eri vaiheissa. Suunnitelmaa pitäisi kuitenkin aina välillä muistaa päivittää ja tarkistaa, että siinä on mainittu kaikki olennaiset perehdytettävät asiat. Tämän hetkisessä perehdytysuunnitelmassa ei esimerkiksi ole ollenkaan mainintaa työterveyshuollosta. Työpaikalla tehdyn kyselyn mukaan työterveyshuollosta oli perehdytysvaiheessa kerrottu vain noin 67 prosentille työntekijöistä. Kesätyöläisen kokemuksen mukaan työterveyshuollosta ei kerrottu ollenkaan perehdytyksessä, vaan se piti selvittää itse kysymällä. Työterveys olisi hyvä olla kirjattuna myös perehdytysuunnitelmaan, vaikkapa kohtaan ”Työsuhdeasiat”.

Työergonomiasta oli kerrottu perehdytyksessä vain 20 prosentille työntekijöistä. Palkanlaskenta on pääosin istumatyötä, joten ergonomiasta olisi ehdottomasti kerrottava jokaiselle työntekijälle. Huonot työasennot vaikuttavat työntekijöiden terveyteen, joten sairauspoissaoloja voitaisiin ehkäistä hyvällä työergonomialla.

Yksi kehityskohde perehdytyksessä on ehdottomasti Atk-järjestelmien ja käytössä olevien ohjelmistojen tunnusten ja oikeuksien nopeampi saaminen. Uuden työntekijän perehdytys pääsee alkamaan paljon nopeammin, jos hänellä on heti tunnukset valmiina. Näin ollen uusi työntekijä pääsee heti käsiksi töihin. Atk-osaston tulisi siis reagoida nopeammin palkkaosaston tunnustenluomispyyntöihin.

Valmistautuminen uuden työntekijän tuloon ei ole pelkkää Atk-tunnusten luomista. Uudelle työntekijälle tulisi etukäteen suunnitella työtehtäviä, joita hän voi hoitaa, jottei tulokkaan tarvitsisi koko ajan kysellä seuraavaa tehtävää. Tässä kohtaa vastuu on siis tiimillä, johon uusi työntekijä sijoittuu.

Uudelta työntekijältä olisi hyvä tiedustella jonkin aikaa ensimmäisten perehdytysviikkojen jälkeen, miten hänellä sujuu ja onko jotain kysyttävää. ”Tarkistuspisteitä” voisi olla useampia, esimerkiksi ensimmäisen viikon, kuukauden, puolen vuoden ja vuoden jälkeen. Näin toimimalla saataisiin selville, miten perehdytys on onnistunut ja kuinka työntekijä on päässyt asettumaan uuteen työpaikkaan. Kiinnostus työntekijän viihtymistä kohtaan ei ole koskaan pahitteeksi.

Uuden työntekijän oppaan käyttöönotto toivottavasti helpottaa perehdyttämistä sekä perehdyttäjän että perehdytettävän näkökulmasta. Oppaasta on erityisesti apua kaikkien ”pikkuasioiden” kertomisessa. Nämä pikkuasiat voivat olla työhön ja työpaikkaan liitty-

viä, eikä niitä aina ehditä tai muisteta perehdytystilanteessa kertoa. Siispä on hyvä olla olemassa kirjallinen materiaali, josta voi etsiä lisätietoa.

LÄHTEET

- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2009. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Kauhanen, J. 2007. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki : Palmenia Helsinki University Press.
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys – opas. Luettu 6.9.2011. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Penttinen, A. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus: ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Uuden työntekijän perehdyttäminen työhön. [video] Katsottu 6.9.2011. <http://oppiminen.yle.fi/artikkeli?id=2318>
- X Oy:n palkanlaskennan esimies. 2011. Suulliset tiedonannot ja sähköpostit elosyyskuu 2011. X Oy.

LIITTEET

OPAS UUDELLE PALKANLASKIJALLE

LIITE 1

PEREHDYTYSSUUNNITELMA

LIITE 2

KYSELY OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN

LIITE 3: 1 (2)

14.9.2011

Hei!

Teen opinnäytetyötä aiheesta Opas X Oy:n uudelle palkanlaskijalle.
Tarvitsen hieman teidän apuanne. Voitte auttaa vastaamalla alla oleviin kysymyksiin,
joilla kartoitetaan kokemuksia perehdytyksestä X Oy:n palkkaosastolla.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömästi.

Jos sinulla on kysyttävää opinnäytetyöstä, lähetä sähköpostia

elina.myllykoski@cs.tamk.fi

Palautathan tämän kyselyn lokeroon tai pöydälläni olevaan muovikuoreen viimeistään 23.9.2011 mennessä.

Kiitos avustasi!

T. *Elina*

1. Kuinka paljon sinulla oli aikaisempaa kokemusta palkanlaskennasta tullessasi töihin X Oy:öön? (rastita sopiva vaihtoehto)

___ 0 – 1 vuotta

___ 1 – 5 vuotta

___ 5 – 10 vuotta

___ yli 10 vuotta

(jatkuu)

2 (2)

2. Mitä seuraavista kohdista käytiin läpi perehdytyksessäsi? (rastita sopivat vaihtoehdot)

- ☐ Työsuhdeasiat (poissaolot, työaika)
- ☐ Työyhteisön esittely (johto, työkaverit, asiakkaat)
- ☐ Työympäristön esittely (liikkuminen kiinteistössä, sosiaali-tilat, ruokala)
- ☐ Laiteopastukset (kopiokone, kulunseuranta)
- ☐ Työergonomia
- ☐ Oikeudet järjestelmiin (verkko, PSA, Populus, sähköposti, palkkalaskelma.fi, verotili)
- ☐ Sähköinen työympäristö (sähköposti, palkat -kansio, PSA)
- ☐ Palkanlaskennan ohjelmistojen käyttöopastus
- ☐ Työterveys
- ☐ Liikuntaetu

3. Oliko perehdytys riittävää? (Rastita oma mielipiteesi)

Kyllä ☐ Ei ☐

4. Jos vastasit kysymykseen numero 3 ”Ei”, mitä perehdytyksestä jäi mielestäsi puuttumaan?

5. Mainitse muutamia asioita, jotka ovat erityisen tärkeitä perehdytettäessä uutta työntekijää X Oy:ssä